Alicja Tobola

Jakoś(ć)?

Dwa lata Regionalnej Biblioteki Nanotechnologii Politechniki Gdańskiej

BIBLIOTEKA JAKO ORGANIZACJA

Każda biblioteka jest organizacją, która spełnia określone funkcje i zadania, np.: gromadzenia, katalogowania, udostępniania zbiorów. Ulegają one modyfikacji w zależności od rodzaju biblioteki. Biblioteka publiczna ma inne funkcje niż biblioteka akademicka. Ale jako organizacje mają swoją misję, wizję oraz cele do spełnienia. Np. dla dobra bibliotek naukowych misją jest wspieranie procesów edukacyjnych i naukowo-badawczych, które są na uczelni wyższej najważniejsze. Dodatkowo biblioteka akademicka dokumentuje i upowszechnia dorobek naukowy uczelni, co wyróżnia ją spośród wszystkich innych organizacji.

Taką biblioteką jest Regionalna Biblioteka Nanotechnologii, która powstała w 2013 r. na Politechnice Gdańskiej.

Coraz częściej organizacje odczuwają zmiany jakie zachodzą w zinformatyzowanym otoczeniu. Warto uświadomić sobie, że biblioteka jako organizacja działa w konkretnym otoczeniu, które te zmiany generuje. Biblioteka działa w otoczeniu zewnętrznym (dalszym tzw. ogólnym i bliższym tzw. zadaniowym) oraz otoczeniu wewnętrznym. Schemat otoczenia organizacji wygląda tak:

1. Otoczenie zewnętrzne:
   a) ogólne:
      - wymiar ekonomiczny, wymiar techniczny, wymiar społeczno-kulturowy, wymiar polityczno-prawny,
   b) zadaniowe:
      - konkurent, klient, dostawca, sojusznik, regulator.
2. Otoczenie wewnętrzne: właściciel, zarząd, pracownicy, fizyczne środowisko pracy.

WYMIARY OTOCZENIA ZEWNĘTRZNEGO BIBLIOTEKI

W otoczeniu ogólnym mamy cztery główne wymiary, w których działa biblioteka. Jaki wpływ ma na bibliotekę wymiar ekonomiczny, czyli ogólna kondycja systemu gospodarczego? Otóż zasobność portfeli użytkowników ma wpływ na częstość odwiedzin i ilość wypożyczeń w bibliotece – im mniej podręczników są w stanie nabyć na własność, tym więcej ich wypożyczają. Wpływ ma również wymiar techniczny, do którego zaliczane są rozwijające się technologie informatyczne czy automatyzacja. Dlatego też w bibliotekach coraz częściej pojawiają się urządzenia do samowypożyczeń i zwrotów książek, z których użytkownicy chętnie korzystają. Jest to jednocześnie przykład na oddziaływanie wymiaru społeczno-kulturowego, ponieważ użytkownicy bibliotek coraz częściej stosują technologie informatyczne, są zainteresowani nowinkami technologicznymi, które biblioteki im proponują. Dodatkowo bardzo ważny dla bibliotek akademickich jest niż demograficzny, przez który jest coraz mniej „odwiedzin". Wiadomo też, że wszelkie uregulowania prawne (Ustawa z 27.06.1997 o bibliotekach), którym podlegają biblioteki, mają ogromny wpływ na ich działalność, tym bardziej,

że w wymiarze tym często uwzględnia się pomoc państwa.

Otoczenie zadaniowe składa się z „ekonomicznych" terminów, które raczej nie kojarzą się bezpośrednio z biblioteką. Np. konkurent, czyli inna biblioteka, która rywalizuje o czytelników, ma wpływ na naszą instytucję. Żeby temu zapobiec każda biblioteka może się czymś wyróżniać np.: atutem Regionalnej Biblioteki Nanotechnologii jest księgozbiór i każdy może korzystać z interesującej go literatury. W bibliotekach klienci nie płacą za usługi. Nie oznacza to jednak, że nie należy o nich zabiegać, im więcej użytkowników biblioteki tym większe są szanse na jej dalszy rozwój. Bardzo ważnym elementem otoczenia zadaniowego są dostawcy, którzy oferują bibliotekom zasoby, np.: wydawnictwa sprzedające bibliotekom akademickim bazy danych. Jak sprawić, żeby jednej bibliotece dostarczono więcej artykułów niż drugiej? Zależy to m.in. od liczby użytkowników i ich zainteresowań. Dlatego czasami nowe bazy są bezpłatnie testowane przez określony czas, żeby sprawdzić zainteresowanie daną tematyką. Ale bazy danych często kupowane są przez tzw. konsorcja, które biblioteki zawiązują. Jest to popularna praktyka zakupu systemów bibliotecznych i jednocześnie wygoda dla użytkowników, ponieważ bibliotekarze mogą pozyskiwać dane, a czytelnicy mają ułatwione wyszukiwanie dzięki podobnemu interfejsowi systemu. Biblioteki często współpracują z jedną lub wieloma organizacjami nad wspólnym przedsięwzięciem (np. w zakresie wypożyczania międzybibliotecznego). Ostatnim głównym elementem otoczenia zadaniowego jest organizator np. zobowiązany do kontrolowania biblioteki i sposobu jej działania. Dla biblioteki akademickiej może to być uczelnia, której podlega.

OTOCZENIE WEWNĘTRZNE BIBLIOTEKI

Biblioteka jako organizacja non profit nie kieruje się osiągnięciem zysku, ale wspiera głównie sektor publiczny (w przypadku Regionalnej Biblioteki Nanotechnologii jest to Politechnika Gdańska). Zyskiem dla biblioteki jest zainteresowanie użytkowników, a co za tym idzie – zainteresowanie ze strony uczelni. Prężnie działająca biblioteka akademicka jest dla uczelni przede wszystkim wsparciem i placówką odpowiedzialną za szerzenie dorobku uczelnianego. Ważnym elementem otoczenia wewnętrznego biblioteki jest fizyczne środowisko pracy, czyli warunki w jakich pracują bibliotekarze. Są to warunki bardzo specyficzne, ponieważ to co łączy biblioteki, to np.: cisza obowiązująca w czytelniach. Jednak tendencją bibliotek akademickich (i nie tylko) jest tworzenie w bibliotekach tzw. 3. miejsca, w którym użytkownik może po prostu przebywać. Ostatnim elementem otoczenia wewnętrznego biblioteki są pracownicy – bibliotekarze.

Bibliotekarze to pracownicy wiedzy. Co to właściwie znaczy? Zarządzanie wiedzą, to dziedzina, która narodziła się, by zapewnić współczesnym organizacjom sukces, koncentruje się przede wszystkim na ludziach, ponieważ to oni są źródłem wiedzy [1, s. 12]. Podążając tą myślą: „uświadomienie sobie, że generowanie wiedzy, dzielenie się nią i jej umiejętne zastosowanie to najważniejsze zadania niemal każdego pracownika (...)" [1, s. 23] dochodzimy do wniosku, że bibliotekarze na co dzień wykonują te właśnie zadania. Dodatkowo pracownicy wiedzy wprowadzają innowacje oraz stymulują rozwój organizacji. Bibliotekarze tworzą informację i nadają jej inny wymiar, by móc ją udostępnić zainteresowanym użytkownikom. Ale nie każda informacja jest istotna, ponieważ istnieje wielka różnica między posiadaniem a wykorzystaniem informacji. To właśnie jej użyteczność, którą nadaje informacji bibliotekarz, stanowi o jej wartości. Czy zatem bibliotekarze zarządzają wiedzą? Tak, bo ich zdolność do wprowadzania zmian i umiejętne wykorzystanie informacji to podstawa rozwoju i sukcesu każdej organizacji. Ale dodać trzeba, że wiedzą w bibliotece zarządzają przede wszystkim użytkownicy. Dlatego też wiedza o kliencie jest najbardziej pożądana. Ta wiedza pozwala poznać potrzeby klienta i się do nich ustosunkować.

Ze względu na szybki rozwój technologii oraz olbrzymią potrzebę informacji, która stała się najcenniejszą jednostką w organizacjach, zarządzanie wiedzą stało się koniecznością. Aby stworzyć system zarządzania wiedzą i móc go dobrze wspierać niezbędne jest wykorzystanie odpowiednich czynników: technologii (internet), metod pomiaru wykorzystania efektywności wiedzy oraz kultury organizacyjnej zorientowanej na ludzi. Dlaczego właśnie zarządzanie wiedzą jest tak popularne w organizacjach? Po pierwsze dlatego, że jest niezbędne, a po drugie – łączy ono technologię z kapitałem intelektualnym. Dodatkowo zarządzanie wiedzą jest odpowiedzią na bardzo szybko przyspieszające procesy rozwojowe, które powodują coraz swobodniejszy dostęp do wiedzy [2].

MOST WIEDZY Pobrano z mostwiedzy.pl

WPŁYW OTOCZENIA NA REGIONALNĄ BIBLIOTEKĘ NANOTECHNOLOGII POLITECHNIKI GDAŃSKIEJ

Regionalna Biblioteka Nanotechnologii powstała z połączenia księgozbiorów dwóch czytelni Biblioteki Głównej – na wydziale Chemicznym i na wydziale Fizyki Technicznej i Matematyki Stosowanej. Znajduje się jednak w zupełnie innym budynku – w Centrum Nanotechnologii Politechniki Gdańskiej, gdzie prowadzone są studia z tej tematyki. Ta zmiana miejsca miała ogromny wpływ na liczbę użytkowników (w 2014 r. bibliotekę odwiedziło 61 597 czytelników). Stało się tak dlatego, że wzrosła liczba miejsc dla użytkowników (65+20 rozkładanych krzeseł), liczba i jakość sprzętu (18 komputerów, darmowy skaner) oraz powierzchnia i jakość pomieszczeń. Do dyspozycji użytkowników zostały oddane cztery pomieszczenia: dwie czytelnie (w jednej znajduje się cały księgozbiór podzielony na działy), sala konferencyjna i salka cichej nauki. To wszystko spowodowało, że Regionalna Biblioteka Nanotechnologii zaczęła funkcjonować jako nowa marka. Bardzo zmienił się układ księgozbioru. Jest on teraz ustawiony działowo, a użytkownik ma do niego swobodny dostęp. Bardzo pomocna jest w tym technologia RFID, która pełni również funkcję zabezpieczenia. Wraz z reorganizacją dwóch czytelni narodził się również nowy użytkownik. Są to nadal głównie studenci, ale ci, którzy w bibliotece poszukują miejsca do nauki. Zatem biblioteka ta stała się 3. miejscem.

Jak Regionalna Biblioteka Nanotechnologii wykorzystała te zmiany oraz w jaki sposób się im poddała? W związku z dostępem do nowoczesnego sprzętu, użytkownicy właśnie w bibliotece chętniej zaczęli korzystać z baz danych, mimo tego, że do niektórych mają dostęp w domu (po zalogowaniu się). Dlatego bibliotekarze zostali przeszkoleni z niektórych tematów i baz, co pozwoliło pomagać użytkownikom, którzy często przychodzą tylko po radę „gdzie znaleźć informacje na interesujący temat". W udzielaniu takich informacji pomaga również układ działowy księgozbioru. Jeśli czytelnik poszukuje czegoś z nanotechnologii, to przeglądając książki z całego działu dowie się więcej niż z jednej konkretnej pozycji. Dodatkowo wśród użytkowników kreuje się w ten sposób samodzielność w dostępie do informacji, co bardzo pomaga im na zajęciach. Dzięki temu, że bibliotekarze poznają potrzeby użytkowników (właśnie poprzez taką pomoc) mogą potem angażować się również w inną pracę na rzecz Biblioteki Głównej – np. tworzenie ulotek o Bibliotece Głównej PG i jej filiach, czy w prace nad przewodnikiem po bibliotece. W ten sposób wychodzi się naprzeciw oczekiwaniom użytkowników, ponieważ zna się ich potrzeby związane z biblioteką. Nanotechnologia jest obecnie młodą prężnie rozwijającą się dziedziną, a literatura z nią związana jest bardzo pożądana. Ten księgozbiór z nanotechnologii pozwolił bibliotece wyróżnić się spośród innych placówek. Dodatkowo nowa nazwa biblioteki pozwoliła na wykreowanie nowej marki, która kojarzy się czytelnikowi pozytywnie. Regionalna Biblioteka Nanotechnologii działa dopiero 2 lata, ale celem jest to, by biblioteka, w ogólnym jej pojęciu, kojarzyła się użytkownikom z wysoką jakością usług i świeżym podejściem do nauki.

JAKOŚ CZY Z JAKOŚCIĄ?

Odpowiedź nasuwa się sama, ponieważ jeśli chce się utrzymać dotychczasowy poziom i liczbę odwiedzin, to należy dążyć do jak najwyższego poziomu jakości. Jakość jest wartością mierzalną, jednak zbadanie jej w bibliotece jest bardzo trudne, ponieważ to co wytwarzają biblioteki ma niematerialny charakter. Biblioteki bazują głównie na informacji, a trudno jest ocenić ile jej bibliotekarz pozyskał, zgromadził i udostępnił. Można ustalić liczbę odwiedzin użytkowników, liczbę wypożyczeń czy liczbę stworzonych rekordów. Jednak nie wszystkie statystyki można wykorzystać. Czasami zbieranie danych, by zbadać jakość, nie ma po prostu sensu. Często próba interpretacji danych wywołuje wiele kontrowersji w środowisku bibliotekarzy, ponieważ liczba odwiedzin nie zawsze jest współmierna do tzw. obłożenia biblioteki. Czasami jeden użytkownik wymaga dużo więcej czasu i poświęcenia niż cała ich grupa przychodząca, by przygotować się do egzaminu. Dlatego w podwyższaniu jakości w bibliotece chodzi raczej o szczególny system myślenia oraz działania, które są ustalone i mają duże znaczenie podczas realizacji celów biblioteki [4, s. 4]. Dlatego jakość w bibliotece bardziej jawi się jako kultura organizacji. Warto dążyć do tego, by wśród pracowników panowało ogólne przekonanie, że wszystkie zmiany można wykorzystać na swoją korzyść i starać się to robić jak najlepiej. Dla całej Biblioteki Głównej, co za tym idzie również dla Regionalnej Biblioteki Nanotechnologii, wyznacznikiem tej „jakości" jest poziom zadowolenia użytkowników.

Oprócz badania opinii użytkowników Regionalnej Biblioteki Nanotechnologii (do czego służą umieszczone na stronie Biblioteki Głównej PG ankiety), pracownicy czytelni starają się też w róż-

MOST WIEDZY Pobrano z mostwiedzy.pl

ny sposób zachęcić do korzystania z jej zasobów. Jednym z pomysłów jest prezentacja nowości, która wyświetla się na monitorze umieszczonym nad drzwiami wejściowymi do biblioteki. Studenci mogą z holu obejrzeć nowe książki. Zdarza się, że wchodzą do czytelni właśnie po jakąś konkretną pozycję, którą zauważyli na monitorze. Oprócz kwestionariusza do składania propozycji na nowe zakupy książek, który jest umieszczony na stronie domowej Biblioteki Głównej PG, w Regionalnej Bibliotece Nanotechnologii znajduje się zwyczajne pudełko z napisem „zaproponuj książkę, z której chciałbyś się uczyć". Nie wszyscy użytkownicy biblioteki odwiedzają naszą stronę domową (zasada działa również odwrotnie), dlatego rzucające się w oczy pudełko od jakiegoś czasu spełnia swoją funkcję. Warto dodać, że w Regionalnej Bibliotece Nanotechnologii księgozbiór jest ruchomy – tzn. jeśli dane książki są często używane lub wypożyczane zostają przeniesione do działu podręczników, który znajduje się blisko bibliotekarzy i urządzenia do samowypożyczeń i zwrotów. Dzięki temu użytkownicy mają ułatwiony dostęp do księgozbioru. Ze względu na specyfikę naszych czytelników (chemicy) jest to bardzo istotne posunięcie, ponieważ czytelnicy często przychodzą w czasie laboratoriów sprawdzić np.: temperaturę spalania jakiegoś związku. Wydawać by się mogło, że te wszystkie zabiegi stosowane podczas obsługi czytelnika są dość popularnymi działaniami. I tak jest.

Chodzi jednak o to, by uświadomić sobie, że samo takie myślenie i postępowanie może stać się szczególnie cennym zasobem niematerialnym dla instytucji. Taka kultura biblioteki akademickiej ma wpływ na działanie całej organizacji (w tym przypadku uczelni), a co za tym idzie, jest środkiem do osiągnięcia świadomych celów. Kultura organizacji jest zasobem, który ciężko jednoznacznie zdefiniować, ale jej obecność ma wiele pozytywnych cech. Umożliwia ona np. sprawną i jednoznaczną komunikację pomiędzy uczestnikami organizacji, a dzięki temu uczestnicy podobnie oceniają otaczającą rzeczywistość i zachodzące w niej zmiany [3]. Dlatego bibliotekarze mający świadomość i przekonanie o kulturze organizacyjnej łatwiej i bardziej pozytywnie dostosują się do zmian, które generują użytkownicy bibliotek.

Te wszystkie czynniki mają wpływ na to jak Regionalna Biblioteka Nanotechnologii jest odbierana przez użytkownika. Dodać należy, że czytelnicy bibliotek akademickich (i nie tylko) również należą do społeczeństwa wiedzy. Biblioteka jest organizacją powołaną do przekazywania wiedzy, ale zarządzanie nią umożliwia taką jej organizację, żeby zasoby wiedzy maksymalnie wykorzystać. Dlatego, by zbadać potrzeby czytelników, w całej Bibliotece Głównej Politechniki Gdańskiej zapytano jej użytkowników DLACZEGO BIBLIOTEKA JEST FAJNA? Oto wybrane odpowiedzi:

- *bo to jedyne miejsce, gdzie się można podziać,*
- *bo w jednym miejscu jest wszystko co nas interesuje,*
- *bo jest użyteczna,*
- *bo zgromadzone w niej materiały są jedyne w swoim rodzaju,*
- *bo można w niej poszerzać wiedzę i rozwijać się,*
- *bo jest cisza, spokój i można się skupić,*
- *bo jest łatwy dostęp do informacji,*
- *bo jest ogólnodostępna, dobrze przystosowana, dobrze zaopatrzona,*
- *bo panujący tu klimat motywuje do nauki.*

Odpowiedzi te są dowodem na to, że warto do użytkowników bibliotek podchodzić z profesjonalną obsługą. Biblioteka funkcjonuje w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym, które generują ciągłe zmiany, do których organizacja powinna się dostosować, a nawet je przewidzieć, by móc wyjść naprzeciw swoim użytkownikom. Dlatego zmuszona jest zarządzać wiedzą tak, by wykorzystać te zmiany na swoją korzyść. To, w jaki sposób zostanie to zrobione, zależy głównie od kultury organizacji, która jest w danej bibliotece zakorzeniona. A ponieważ podstawowym elementem i zarządzania, i kultury jest człowiek, to największym potencjałem bibliotek są jej pracownicy – (...) *wartościowi i uzdolnieni ludzie, którzy stale weryfikują swoje role* (...) [1, s. 120].

Alicja Toboła
Biblioteka Główna Politechniki Gdańskiej

Artykuł był prezentowany na IX Bałtyckiej Konferencji „Zarządzanie i Organizacja Bibliotek", 14-15.05.2015 r. w Gdańsku

Przypisy

[1] GLADSTONE B. *Zarządzanie wiedzą*. Warszawa: petit, 2004. ISBN 83-85292-47-2

[2] GRUDZEWSKI W. M., HEJDUK I. Zarządzanie wiedzą w organizacjach. *E-mentor* (dokument elektroniczny). 2005, nr 1(8). Tryb dostępu: http://www.e-mentor.edu.pl/artykul/index/numer/8/id/115. Stan z dnia 25.02.2015.

[3] KOŹMIŃSKI A. K., JEMIELNIAK D., LATUSEK D. Współczesne spojrzenie na kulturę organizacji. *E-mentor* (dokument elektroniczny). 2009, nr 3 (30).Tryb dostępu: http://www.e-mentor.edu.pl/artykul/index/numer/30/id/648. Stan z dnia 25.02.2015.

[4] SIKORSKI Cz. *Kultura organizacyjna*. Warszawa: C. H. Beck, 2002, ISBN 83-7247-676-4.

MOST WIEDZY Pobrano z mostwiedzy.pl